

**TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI TERHADAP KINERJA  
PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN  
DI DESA TALAGASARI KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS**

***THE SATISFACTION LEVEL OF RICE FARMERS ON THE PERFORMANCE OF  
FIELD AGRICULTURAL INSTRUCTORS  
IN TALAGASARI VILLAGE KAWALI DISTRICT CIAMIS REGENCY***

**IHSAN NURILMI\*, SUDRAJAT, IVAN SAYID NURAHMAN**

Fakultas Pertanian, Universitas Galuh

\*E-mail : Ihsannurilmiseven7@gmail.com

**ABSTRAK**

Penyuluhan pertanian merupakan suatu sistem pendidikan non formal bagi masyarakat khususnya bagi petani dan keluarganya dengan tujuan agar mereka mampu, sanggup serta mandiri untuk meningkatkan kegiatan pertaniannya. Kepuasan petani melalui kegiatan penyuluhan akan mempengaruhi sikap dan perilaku petani terutama melalui kepuasan yang dimiliki, petani akan semakin giat lagi dalam mengembangkan usahataniannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut petani padi di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis dan menganalisis tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Penelitian ini didesain kualitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 526 petani padi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling ditentukan menggunakan rumus Slovin, maka diambil sampel sebanyak 84 orang pada tingkat kesalahan 10%. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Talagasari Kecamatan Kawali. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh bahwa terdapat tujuh atribut prioritas utama, lima pertahankan prestasi, dua atribut prioritas rendah dan delapan atribut berlebih. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh hasil nilai sebesar 71.25% menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan petani padi di Desa Talagasari dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan.

**Kata Kunci** : Kepuasan petani, Padi, Kinerja penyuluh

**ABSTRACT**

*Agricultural extension is a non-formal education system for the community, especially for farmers and their families with the aim that they are able, capable and independent to improve their agricultural activities. Farmer satisfaction through extension activities will affect the attitudes and behavior of farmers, especially through the satisfaction they have, farmers will be more active in developing their farming. This study aims to analyze the service quality attributes of field agricultural instructors based on the level of importance and performance according to rice farmers in Talagasari Village, Kawali District, Ciamis Regency and analyze the level of satisfaction of rice farmers with the performance of field agricultural instructors in Talagasari Village, Kawali District, Ciamis Regency. This study was designed qualitatively by using a survey method. The population in this study were 526 rice farmers. The sampling technique in this study using simple random sampling was determined using the Slovin formula, then a sample of 84 people was taken at an error rate of 10%. This research was conducted in Talagasari Village, Kawali District. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis show that there are seven main priority attributes, five maintain achievement, two low priority attributes and eight excess attributes. The results of the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained a value of 71.25% indicating that the overall satisfaction of rice farmers in Talagasari Village can be said to be satisfied with the services provided by field agricultural extension workers.*

**Keywords** : Farmer satisfaction, Rice, Extension performance

## PENDAHULUAN

Penyuluhan pertanian bertujuan untuk mengubah perilaku pelaku utama dan pelaku usaha dengan melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap, memotivasi mereka untuk lebih mandiri serta mandiri. (Departemen Pertanian, 2009). Keberhasilan pelaksanaan penyuluhan pertanian tidak lepas dari kinerja seorang penyuluh pertanian.

Kepuasan petani melalui kegiatan penyuluhan akan mempengaruhi sikap dan perilaku petani terutama melalui kepuasan yang dimiliki, petani akan semakin giat lagi dalam mengembangkan usahatani. Sikap puas petani terhadap penyuluhan pertanian adalah petani lebih dekat dengan penyuluh dan mengembangkan hal-hal yang bermanfaat bagi petani itu sendiri. Sedangkan perilaku petani yang puas dengan penyuluhan pertanian yaitu petani melakukan usahatani berdasarkan materi penyuluhan yang diperoleh dari kegiatan penyuluhan dan memiliki komitmen yang jelas terhadap apa yang telah direncanakan dan nantinya akantelah dilaksanakan (Batyalery, *et all*, 2013).

Desa Talagasari, Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis merupakan salah satu desa yang mayoritas penduduknya sebagai petani padi dan masyarakatnya memiliki tujuan meningkatkan produktivitas dan

produksi padi. Faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas dan produksi padi adalah terlaksananya kegiatan penyuluhan pertanian oleh penyuluh pertanian lapangan.

Kegiatan penyuluhan pertanian yang berada di Desa Talagasari sudah berjalan sesuai rencana dan standar operasional prosedur penyuluhan, namun dalam pelaksanaannya jasa layanan penyuluhan masih belum mampu menjamin kepuasan petani secara utuh. Berdasarkan hasil survai, ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh petani dalam hal kegiatan penyuluhan pertanian, yaitu materi yang disampaikan oleh penyuluh kurang dipahami oleh petani, dan kurang sesuai dengan kondisi pertanian petani, selain itu kegiatan penyuluhan pertanian masih belum merata, dikarenakan jumlah tenaga penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari hanya ada satu orang yang membina kelompok tani yang terdiri dari 8 kelompok tani, dan juga membina desa lain yaitu Desa Kawali. Hal ini belum sesuai dengan Undang-Undang No 19 Tahun 2013, yang mengatur bahwa pemerintah harus menyediakan setidaknya satu orang untuk membina satu desa sebagai penyuluh pertanian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana atribut kualitas pelayanan penyuluh pertanian lapangan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut petani padi di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini didesain kualitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Sukmadinata (2011), kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aksi sosial, sikap keyakinan, pendapat dan pemikiran, baik secara individu ataupun kelompok. Sedangkan metode survei menurut Sujarweni (2015), survei merupakan penelitian untuk pengumpulan data yang dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada responden. Dalam penelitian survei digunakan untuk mengkaji gejala-gejala dari suatu kelompok atau perilaku individu.

Pengumpulan data dapat dilakukan melalui kuesioner dan wawancara.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari petani padi (anggota kelompok tani) berupa hasil wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan observasi langsung di lokasi penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang ada pada instansi atau lembaga terkait yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### **Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penentuan lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* yaitu di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Sampel dalam penelitian ini adalah petani padi yang aktif dan terdaftar di dalam kelompok tani Desa Talagasari yang berjumlah delapan kelompok. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{N.e^2+1}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel  
 $N$  = Jumlah populasi  
 $e$  = Nilai kritis (batas kesalahan) yang diinginkan adalah 10%

Kemudian jumlah sampel responden dari setiap kelompok tani ditentukan menggunakan proportional sampling dengan rumus Nasir (1998), yaitu :

$$n_a = \frac{N_a}{N} \times n$$

Keterangan :

$n_a$  = Jumlah sampel responden dari setiap kelompok tani  
 $N_a$  = Jumlah populasi dari setiap kelompok tani  
 $N$  = Jumlah populasi petani di Desa Talagasari  
 $n$  = Jumlah sampel petani yang akan diambil

## Rancangan Analisis Data

### 1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Rancangan analisis data pada identifikasi atribut yang menjadi prioritas untuk memperbaiki kinerja penyuluh pertanian secara deskriptif menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Supranto (2011), analisis IPA merupakan pengukuran tingkat kepuasan dengan memerhatikan nilai kesesuaian perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut pelayanan. Mengukur tingkat kepuasan

petani bermanfaat bagi penyelenggaraan program penyuluhan pertanian dalam rangka mengevaluasi kinerja atau program penyuluh terhadap berbagai variabel yang diberikan penyuluh terhadap petani selama memberikan penyuluhan.

Rumus *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian atribut kinerja penyuluh pertanian  
 $X_i$  = Skor penilaian petani terhadap tingkat kinerja atribut penyuluh  
 $Y_i$  = Skor penilaian petani terhadap tingkat kepentingan atribut penyuluh

Setelah diperoleh tingkat kesesuaian atribut jasa pelayanan, selanjutnya memetakan nilai rata-rata dari masing-masing atribut jasa pelayanan ke dalam diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) digambarkan sebagai skor tingkat kinerja sedangkan sumbu tegak (Y) digambarkan sebagai skor tingkat kepentingan. Nilai skor rata-rata sumbu mendatar (X) dan sumbu tegak (Y) dalam diagram kartesius diperoleh melalui rumus berikut :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$X_i$  = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut penyuluh pertanian

$Y_i$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut penyuluh pertanian

$N$  = Jumlah responden

Diagram kartesius akan menggambarkan empat bagian kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Titik X merupakan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut sedangkan titik Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut. Nilai titik (X,Y) dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{K} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Keterangan :

$K$  = Jumlah atribut kinerja penyuluh pertanian

Untuk melakukan pengukuran analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan skala likert dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Penilaian Likert**

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
5	Sangat penting	Sangat Puas
4	Penting	Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
1	Tidak Penting	Tidak Puas

## 2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Rancangan analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian menggunakan analisis *Customer*

*Satisfaction Index* (CSI). Menurut Syukri (2014), *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan pentingnya atribut pelayanan. Pengukuran *Customer Satisfaction Index* dibutuhkan karena hasil pengukuran tersebut dapat menjadi acuan untuk menetapkan tujuan atau sasaran beberapa tahun ke depan.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menurut Stramford dalam Joni (2009), ada empat tahapan perhitungan yaitu sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* sebesar 100%.
2. Menghitung *Weighted Score*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan masing-masing atribut dengan *Weighting Factors* masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Median Total*, yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *Satisfaction Index* (indeks kepuasan), yaitu perhitungan dari *Weighted Median Total* dibagi skala

maksimal atau *Highest Scale* yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah lima), kemudian dikali 100%.

Kriteria nilai tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)**

No	Nilai	Kriteria Kepuasan
1.	0.00-0.34	Tidak Puas
2.	0.35-0.50	Kurang Puas
3.	0.51-0.65	Cukup Puas
4.	0.66-0.80	Puas
5.	0.81-1.00	Sangat Puas

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada di Desa Talagasari, Kecamatan Kawali,

Kabupaten Ciamis. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Februari 2022 sampai dengan selesai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian

Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan skor tingkat kinerja (*performance*) dengan skor tingkat kepentingan (*importance*) yang akan menentukan urutan prioritas untuk meningkatkan kinerja setiap atribut dalam variabel kepuasan petani padi di dalam satu kuadran, semakin tinggi persentase tingkat kesesuaian maka semakin tinggi kepuasan petani padi pada atribut tersebut.

**Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan**

No.	Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Kerapihan dan penampilan penyuluh	316	383	121.20
2.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	348	341	97.99
3.	Peralatan pendukung kegiatan penyuluhan	384	266	69.27
4.	Penyuluh melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur ke kelompok tani	417	236	56.59
5.	Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan	366	318	86.89
6.	Penyuluh mampu melakukan praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan	382	307	80.37
7.	Pengupayaan sarana dan prasara yang dibutuhkan petani	413	305	73.85
8.	Penyuluh memberikan informasi teknologi pertanian terbaru	401	317	79.05
9.	Penyuluh memberikan informasi pasar	375	269	71.73
10.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usahatani	383	280	73.11
11.	Penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani	294	327	111.22
12.	Penyuluh cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	407	254	62.41
13.	Penyuluh cepat dalam menangani pengaduan petani	415	251	60.48
14.	Penyuluh cepat dalam memberikan informasi terbaru	373	304	81.50
15.	Kemampuan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara jelas dan rinci	327	340	103.98

16.	Penyuluh memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas di lapangan	399	256	64.16
17.	Kemampuan pengetahuan dan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama, dll)	358	324	90.50
18.	Penyuluh peduli terhadap permasalahan yang dihadapi petani	366	290	79.23
19.	Penyuluh bersikap ramah dan sopan kepada petani	341	367	107.62
20.	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih	333	320	96.10
21.	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	352	271	76.99
22.	Mudah ditemui/ dihubungi	382	312	81.68
<b>Jumlah Rata-rata</b>				<b>83.00</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan yang mendapat nilai tingkat kesesuaian tertinggi terletak pada atribut 1 sebesar sebesar 121.20%, dan atribut tersebut melebihi harapan petani adalah kerapihan dan penampilan penyuluh. Pada atribut ini menunjukkan bahwa penyuluh pertanian lapangan selalu memperhatikan kerapihan dan penampilan untuk menunjang kinerja dalam melayani petani padi sehingga petani padi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan. Sedangkan untuk atribut kinerja perhatian.

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 83.00%. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja masing-masing atribut pelayanan penyuluh pertanian lapangan sudah dapat memenuhi harapan petani padi yang artinya petani padi puas dengan 22 atribut pelayanan penyuluh pertanian lapangan. Hal ini didukung dengan pendapat dari Sudaryanto (2007),

penyuluh pertanian lapangan yang mendapat nilai tingkat kesesuaian paling rendah terletak pada atribut 4 sebesar 56.59% adalah Penyuluh melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur ke kelompok tani. Pada atribut ini menunjukkan bahwa atribut tersebut masih belum memuaskan petani padi dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga penyuluh pertanian lapangan yang membina kelompok tani Desa Talagasari yang terdiri dari 8 kelompok tani, dan juga membina desa lain yaitu Desa Kawali, sehingga perlu adanya perbaikan dan

jika persentasenya 80-100% maka dapat dikatakan kinerja masing-masing atribut sudah mampu memenuhi harapan konsumen, namun masih perlu ditingkatkan lagi.

#### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis* (IPA) pada penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani padi

terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari. Hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Tabel 4.

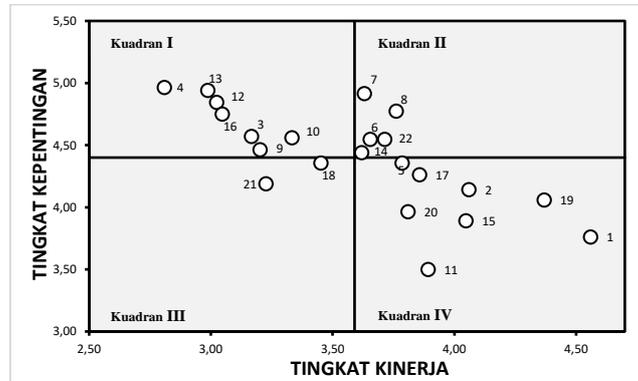
Tabel 4 menunjukkan hasil nilai rata-rata tingkat kepentingan pada atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan sebesar 4.40. Pada atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan yang memiliki nilai kepentingan

diatas rata-rata berjumlah dua belas atribut yaitu atribut 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, dan 22. Sedangkan atribut rata-rata tingkat kinerja pada atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan sebesar 3.59. Pada atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan yang memiliki nilai kinerja diatas rata-rata berjumlah dua 1, 2, 5, 6, 7, 8, 11, 14, 15, 17, 19, 20 dan 22.

**Tabel 2. Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan di Desa Talagasari**

No.	Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
1.	Kerapihan dan penampilan penyuluh	3.76	4.56
2.	Kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat	4.14	4.06
3.	Peralatan pendukung kegiatan penyuluhan	4.57	3.17
4.	Penyuluh melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur ke kelompok tani	4.96	2.81
5.	Kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan	4.36	3.79
6.	Penyuluh mampu melakukan praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan	4.55	3.65
7.	Pengupayaan sarana dan prasara yang dibutuhkan petani	4.92	3.63
8.	Penyuluh memberikan informasi teknologi pertanian terbaru	4.77	3.76
9.	Penyuluh memberikan informasi pasar	4.46	3.20
10.	Kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usahatani	4.56	3.33
11.	Penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani	3.50	3.89
12.	Penyuluh cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	4.85	3.02
13.	Penyuluh cepat dalam menangani pengaduan petani	4.94	2.99
14.	Penyuluh cepat dalam memberikan informasi terbaru	4.44	3.62
15.	Kemampuan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara jelas dan rinci	3.89	4.05
16.	Penyuluh memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas di lapangan	4.75	3.05
17.	Kemampuan pengetahuan dan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama, dll)	4.26	3.86
18.	Penyuluh peduli terhadap permasalahan yang dihadapi petani	4.36	3.45
19.	Penyuluh bersikap ramah dan sopan kepada petani	4.06	4.37
20.	Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih	3.96	3.81
21.	Memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu	4.19	3.23
22.	Mudah ditemui/ dihubungi	4.55	3.71
<b>Jumlah Rata-rata</b>		<b>4.40</b>	<b>3.59</b>

Langkah selanjutnya adalah menggunakan 4 (empat) kuadran dari memetakan nilai rata-rata tingkat diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar kepentingan dan tingkat kinerja dengan 1.



**Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Kinerja Penyuluh Pertanian**

Gambar 1 menunjukkan atribut-atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan dari atribut 1 sampai 22 dan tersebar menjadi 4 bagian. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap sangat penting dan diharapkan oleh petani padi, namun pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan petani sehingga petani belum merasa puas dengan apa yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan. Atribut yang terletak pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk ditingkatkan dan diperbaiki oleh penyuluh pertanian lapangan untuk mendapatkan kepuasan dan kepentingan yang seimbang sesuai dengan harapan petani padi.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran II menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang paling diharapkan oleh petani padi, atribut pada kuadran II dianggap sebagai faktor pendukung kepuasan petani padi. Artinya, ketika penyuluh pertanian lapangan dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang dianggap penting terhadap layanan penyuluh pertanian lapangan. Maka dari itu, penyuluh berkewajiban dan harus dapat mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting atau rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh petani padi. Sehingga penyuluh tidak harus memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut, penyuluh hanya perlu

mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

4. Kuadran IV (Berlebih)

Pada kuadran IV menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu penting dan diharapkan oleh petani padi. Sehingga penyuluh pertanian lapangan tidak perlu mengalokasikan terlalu banyak sumber daya mengenai atribut-atribut ini, cukup dengan mempertahankan atribut-atribut di dalam kuadran ini.

Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa kuadran I merupakan kuadran yang dominan terhadap karakteristik kinerja penyuluh pertanian di Desa Talagasari. Hasil menunjukan bahwa atribut-atribut pelayanan yang dianggap sangat penting oleh petani padi, namun penyuluh belum mampu melaksanakan sesuai dengan keinginan petani, sehingga petani belum merasa puas dengan apa yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan.

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan kepuasan petani padi secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 menunjukkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk atribut kinerja penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari sebesar 71.25%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan petani padi di Desa Talagasari dapat dikatakan puas. Nilai tersebut berada pada rentang antara 0.66-0.80 berada pada kategori puas atas atribut atau peran yang telah dijalankan dan diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan terhadap petani padi di Desa Talagasari. Maka dari itu, penyuluh pertanian lapangan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan petani tersebut.

**Tabel 5. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

No Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Weighting Factor (WF)	Weighted Score (WS)
1	3.76	4.56	3.89	17.72
2	4.14	4.06	4.28	17.37
3	4.57	3.17	4.72	14.95
4	4.96	2.81	5.13	14.41
5	4.36	3.79	4.50	17.04
6	4.55	3.65	4.70	17.17
7	4.92	3.63	5.08	18.44
8	4.77	3.76	4.93	18.55

9	4.46	3.20	4.61	14.77
10	4.56	3.33	4.71	15.70
11	3.50	3.89	3.62	14.07
12	4.85	3.02	5.00	15.13
13	4.94	2.99	5.10	15.25
14	4.44	3.62	4.59	16.60
15	3.89	4.05	4.02	16.28
16	4.75	3.05	4.91	14.95
17	4.26	3.86	4.40	16.98
18	4.36	3.45	4.50	15.54
19	4.06	4.37	4.19	18.32
20	3.96	3.81	4.09	15.60
21	4.19	3.23	4.33	13.96
22	4.55	3.71	4.70	17.45
<b>Total</b>	<b>96.81</b>			
<b>Weighted Median Total (WMT)</b>				<b>356.25</b>
<b>Satisfaction Index (Index Kepuasan)</b>				<b>71.25</b>

Menurut Astriani (2008), menyatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), peningkatan atribut yang diperoleh melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diharapkan dapat meningkatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari setiap atribut dapat diartikan bahwa kinerja penyuluh pertanian lapangan telah memenuhi harapan petani, sehingga petani padi puas dengan kinerja penyuluh pertanian lapangan. Penyuluh pertanian lapangan harus terus meningkatkan kinerjanya untuk memenuhi harapan petani padi dan terus menjaga kepuasan petani secara konstan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut pelayanan penyuluh pertanian yang sangat penting (prioritas utama) berada pada kuadran I yaitu peralatan pendukung kegiatan penyuluhan, penyuluh melaksanakan pelatihan dan kunjungan secara teratur ke kelompok tani, penyuluh memberikan informasi pasar, kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usahatani, penyuluh cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, penyuluh cepat dalam menangani pengaduan petani, dan penyuluh memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah secara tuntas di lapangan. Atribut pelayanan penyuluh pertanian yang dianggap penting oleh petani telah dilaksanakan dengan baik dan perlu dipertahankan kinerjanya berada pada

kuadran II yaitu penyuluh mampu melakukan praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan, pengupayaan sarana dan prasara yang dibutuhkan petani, penyuluh memberikan informasi teknologi pertanian terbaru, penyuluh cepat dalam memberikan informasi terbaru, mudah ditemui/ dihubungi. Atribut pelayanan penyuluh pertanian yang dianggap tidak terlalu penting (prioritas rendah) berada pada kuadran III yaitu penyuluh peduli terhadap permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu. Atribut pelayanan pelayanan penyuluh pertanian yang dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu penting berada pada kuadran IV yaitu kerapihan dan penampilan penyuluh, kemampuan penyuluh dalam menggunakan bahasa setempat, kemampuan penyuluh dalam menjawab pertanyaan, penyuluh membantu petani dalam penyusunan administrasi kelompok tani, kemapuan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara jelas dan rinci, kemampuan pengetahuan dan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan (penyakit, hama, dll), penyuluh bersikap ramah dan sopan kepada petani, dan pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih.

Tingkat kepuasan petani padi terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil nilai sebesar 71.25%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan petani padi di Desa Talagasari dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan kepada penyuluh pertanian lapangan di Desa Talagasari dapat berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan penyuluhan terutama pada atribut yang berada pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), secara keseluruhan kepuasan petani padi di Desa Talagasari dapat dikatakan puas, untuk itu penyuluh perlu mempertahankan dan terus meningkatkan lagi kepuasan petani terebut. Diharapkan kepada BP3K Kecamatan Kawali, khususnya penyuluh pertanian lapangan agar berperan aktif dalam melakukan kunjungan, tatap muka dengan petani, mengembangkan inovasi-inovasi baru, memberikan informasi pertanian untuk membantu petani belajar dan

menerapkan ilmunya sehingga dapat meningkatkan pendapatan petani padi di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis

#### DAFTAR PUSTAKA

- Batyalery, Merlin., Felecia. P. Adam, Risyart. A. 2013. *“Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penyuluhan Pertanian pada Desa Watheru Kecamatan Baguala Kota Ambon”*. Jurnal Agrilan Volume 1 Nomor 3 Tahun 2013.
- Departemen Pertanian. 2009. *Dasar-dasar Penyuluhan Pertanian. Modul Pembekalan Bagi THL-TB Penyuluh Pertanian 2009*. Departemen Pertanian Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian, Jakarta.
- Joni, W. 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Muamalat Indonesia cabang Bogor*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Mardikanto. 2007. *Pengantar Ilmu Pertanian*. Surakarta: Pusat Pengembangan Agrobisnis dan Perhutanan Sosial.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metedologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, N. S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.